

REFERENTES TEÓRICOS Y DIMENSIONES APLICADAS EN EL ESTUDIO DEL USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Aurora González-Teruel

En los últimos años, el estudio de los usuarios de la información ha sido uno de los campos, en el contexto de la Biblioteconomía y Documentación (ByD), donde mayores desarrollos teóricos ha habido. En la actualidad, la abundancia y riqueza de propuestas teóricas ha derivado en dispersión y confusión, y obliga a adoptar una perspectiva amplia. Esta perspectiva, por una parte, debe asumir los desarrollos teóricos habidos hasta el momento y, por otra, analizar y sistematizar las nuevas propuestas. Para ello, en primer lugar, se exponen las tradiciones teóricas de la investigación sobre comportamiento informacional. Se parte de la concepción de los dos paradigmas de las ciencias sociales: paradigma objetivista y paradigma interpretativo. En segundo lugar, se describen los referentes teóricos más frecuentes a través del estudio de las citaciones de la investigación publicada entre 2000-2012 sobre comportamiento informacional. Este análisis refleja un panorama teórico dominado por un enfoque constructivista y/o cognitivo, centrado en el individuo. A continuación, se discuten otros presupuestos que cuestionan el papel y valor de los modelos teóricos propuestos hasta la actualidad, la consideración y el papel del usuario en la investigación especializada, la consideración del contexto social en dicha investigación y las críticas a los métodos empleados. Finalmente, se concluye que un panorama dominado por un enfoque constructivista-cognitivo trajo mayor rigor y una profunda reflexión sobre el objeto de investigación. Sin embargo, no ha sido capaz de abordar las implicaciones prácticas de los resultados de dicha investigación. Los nuevos enfoques teóricos que enfatizan en la importancia de lo social, todavía tienen pendiente mostrar cómo podrán sentar las bases de un dialogo más productivo con estos usuarios. El avance en la investigación se producirá si el debate se centra en los presupuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos y en el modo de integrar los resultados en el ciclo de gestión de los sistemas, unidades y servicios de información.

Durante los últimos años del siglo XX y principios del siglo XXI, el estudio de los usuarios de la información ha sido uno de los campos, en el contexto de la Biblioteconomía y Documentación (ByD), donde mayores desarrollos teóricos ha habido. En parte, dichos desarrollos han obedecido a la necesidad de fundamentar una investigación empírica con resultados juzgados insatisfactorios por el uso de estrategias y procedimientos inadecuados, por la falta de rigor con el que éstos se aplicaron así como por la falta de aplicabilidad de sus resultados en la mejora de los sistemas, unidades o productos de información. Igualmente, esta búsqueda de fundamento teórico debe interpretarse en el contexto general de las ciencias sociales, con el giro producido desde una tradición positivista hacia otras formas de concebir la naturaleza de la realidad a investigar, la relación entre investigador y objeto investigado y los procedimientos utilizados para descubrir aquello que se pretendía conocer.

Actualmente, esta situación hace del estudio del usuario un campo especialmente dinámico que ofrece una ventana abierta a tradiciones teóricas de diversas disciplinas. Sin embargo, también provoca la existencia de un panorama disperso que, lejos de afianzar esta línea de investigación desde un punto de vista académico y lejos de favorecer la incorporación real de la perspectiva del usuario en la gestión de unidades de información, está dificultando la construcción y consolidación de conocimiento. Como afirma Vakkari (2008), la continua aparición de nuevas propuestas no permite la prueba y validación de los modelos teóricos anteriormente desarrollados. Igualmente, tal dispersión puede llegar a dificultar la articulación de un punto de vista crítico que permita discernir aquello que es adecuado para la investigación de aquello que se acepta únicamente por criterios de autoridad científica o, simplemente, por estar de moda en el contexto de la academia.

Así, ante un panorama abundante y rico en propuestas teóricas pero también disperso y confuso en ocasiones, es necesario adoptar una perspectiva amplia, por una parte, asumiendo los desarrollos teóricos habidos hasta el momento y, por otra, analizando los nuevos desarrollos que están surgiendo fruto de la abundante publicación sobre el tema. Esta perspectiva amplia debe ser el punto de partida para valorar, validar o hacer la necesaria crítica de las asunciones teóricas actuales, fundamentando todo ello en las aportaciones reales a la investigación y al conocimiento del usuario de cada una de las teorías, modelos o conceptos sobre las que se discute en la literatura especializada. En este contexto, este trabajo tiene como objetivo avanzar en esta dirección para lo cual se estructura en cuatro epígrafes. En el primero se exponen, en líneas generales, cuáles son las tradiciones teóricas presentes en el estudio del usuario de la información. A partir de este marco general, en segundo lugar, se analizan los referentes teóricos predominantes a partir de una serie de trabajos teórico-conceptuales con un alto grado de citación en el área con el fin de ofrecer una primera aproximación al mapa teórico real de los estudios de usuarios. En tercer lugar, se presentan algunas alternativas a esos referentes teóricos predominantes, orientados principalmente a reclamar lo social en el estudio del usuario. Y, por último, se valora la aportación que para la práctica profesional tienen los estudios de usuarios.

Panorama teórico general para el estudio del usuario de la información

El artículo de revisión del *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) de Dervin y Nilan (1986) consiguió situar en el cronograma de la investigación sobre el usuario el hito de un llamado cambio de paradigma. De la misma manera, ese momento podría considerarse la línea de salida de una carrera que derivó en una auténtica explosión de propuestas teóricas para el estudio del usuario cuyos inicios tempranos tuvieron lugar, no obstante, en los años 70 y 80 del siglo XX (ELLIS, 2011). Además, este ímpetu teorizador estuvo favorecido por la puesta en marcha en 1996 de la serie de conferencias *Information Seeking in Context* (ISIC), cuyas comunicaciones han sido durante más de quince años la punta del iceberg de la investigación internacional en este campo.

Ha sido tal la explosión teórica con relación al estudio del usuario en los últimos veinticinco años, que algunos autores no dudan en calificar el panorama actual de auténtico bazar (FIDEL, 2012). Como en un bazar, la diversidad está asegurada por diversos motivos. En primer lugar, por el distinto grado de estructuración y desarrollo de las teorías, modelos o simplemente conceptos que los investigadores han propuesto como fundamento para la investigación empírica. En segundo lugar, junto con el grado de estructuración, la diversidad se traduce en la existencia de varias tradiciones que subyacen a los planteamientos propuestos. Éstas están fundamentadas en presupuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos diversos además de tener un origen variado en cuanto a las disciplinas en las que se originaron. Así, cada una de ellas responde también, al menos en origen, a problemas propios de ámbitos tan diversos como la antropología, la sociología, la pedagogía o la psicología

y son adaptadas al estudio del usuario de diversas formas no siempre siguiendo fielmente su fundamentación original. Por último, diversidad incluye también el grado de operacionalización alcanzado para el estudio del usuario y su desarrollo en la investigación empírica y, derivado de ello, su aplicación en la práctica profesional.

Uno de los primeros trabajos que presentó un diagnóstico del panorama teórico existente para el estudio del usuario fue el de Pettigrew, Fidel y Bruce (2001), clasificando las distintas propuestas como aproximaciones cognitivas, sociales o multifacetadas. Sin embargo, a la vista del panorama actual, esta clasificación simplifica en exceso la diversidad teórica existente. De hecho, esta misma investigadora años después (FISHER; JULIEN, 2009)²⁵, en el último de los capítulos dedicados a este tema en el ARIST, se aleja de cualquier clasificación y simplemente enumera los desarrollos teóricos habidos en los cuatros años de alcance de la revisión. Por una parte, se menciona el uso de modelos y teorías propuestas en años anteriores que sirven de fundamento en la investigación de ese periodo. Entre otros, aparecen los modelos de Khulthau, Wilson, Leckie, Savolainen, Chatman, Belkin o Taylor. Por otra parte, se mencionan otras propuestas, hasta un total de diecisiete, que emergieron durante el periodo revisado, como por ejemplo, el modelo de Urquhart y Rowley (2007) sobre los factores que influyen en el comportamiento de los estudiantes al utilizar fuentes de información digitales o el de Hersberger, Murray y Rioux (2007) para el análisis de las comunidades online.

²⁵ Karen E. Pettigrew firma desde el año 2002 como Karen E. Fisher

Más recientemente, Case (2012) expone las teorías que han tenido importancia, desde su punto de vista, para la investigación del comportamiento informacional. Para ello, parte de la concepción de los dos paradigmas de las ciencias sociales y agrupa estas teorías bajo la denominación genérica de paradigma objetivista y paradigma interpretativo. En el primer caso, el paradigma objetivista, denominado también, según Vallés (1999), prevaleciente, clásico, racionalista o positivista, respondería a la idea general de que existe una sola realidad sujeta a leyes universales de la ciencia y manipulable mediante procesos lógicos. En esta categoría, Case (2012) agrupa teorías tan diversas como la ley del mínimo esfuerzo de Zipf que, originada en el contexto de la lingüística, ha sido utilizada fundamentalmente en los estudios métricos de la información; la teoría de usos y gratificaciones formulada en el ámbito de los mass media; la teoría de la esperanza propuesta desde el comportamiento organizacional, así como otras, como por ejemplo, la teoría de difusión de las innovaciones de Rogers.

En segundo lugar, junto con el paradigma objetivista, Case (2012) sitúa el paradigma interpretativo, denominado también emergente, alternativo, naturalista, constructivista, y que parte del presupuesto de que existen realidades múltiples con diferencias que no pueden resolverse por medio de procesos racionales o aumentando los tamaños muestrales (VALLÉS, 1999). Bajo este epígrafe este investigador presenta cuatro categorías: a) Constructivismo, teoría de la actividad y *sense-making*; b) Construccinismo social y análisis del discurso; c) Fenomenología y d) Otros paradigmas interpretativos.

En primer lugar, con relación al constructivismo, éste se ha basado en la idea general de que la realidad no es previa al conocimiento sino que es construida por el individuo a medida que es conocida por medio de determinadas estructuras cognitivas (SANTOIANI; STRIANO, 2006). Los referentes del constructivismo en el siglo XX fueron, entre otros, las investigaciones sobre la experiencia humana y la interacción humana con su entorno de John Dewey en el ámbito de la educación, la teoría del desarrollo cognitivo de Jean Piaget así como la teoría del aprendizaje sociocultural de Vygotsky en el ámbito de la psicología (CONSTANTINO, 2008). Este último, además es considerado como uno de los referentes para de la teoría de la actividad (WILSON, 2009).

En el contexto de la ByD, Bates (2005) considera el constructivismo como una de las metateorías más populares donde los individuos son vistos como constructores activos del conocimiento de sus mundos, muy influidos por los mundos sociales en los que operan. Por otra parte, para Tuominen, Talja y Savolainen (2002) el constructivismo ha enfatizado el papel del usuario como un procesador de información activo e imaginativo puesto que los usuarios no sólo reciben mensajes sino que inventan activamente un sentido para ellos. Así, para el *Sense-Making*, una de las teorías consideradas constructivistas al menos en sus orígenes, la información se concibe como aquel sentido o significado creado en un determinado momento (tiempo-espacio) por uno o más seres humanos. Derivado de ello, una situación de necesidad de información es definida como aquella en la que ha desaparecido el sentido interno y la persona construye uno nuevo (DERVIN, 1992).

La segunda categoría contemplada por Case (2012) es el *Construccionismo social y análisis del discurso*. Para el construccionismo social todo el conocimiento, y por lo tanto toda la realidad significativa como tal, está sujeta a las prácticas humanas, siendo construida dentro y fuera de la interacción entre los seres humanos y su mundo y desarrollada y transmitida dentro de un contexto esencialmente social (CROTTY, 1998). Burr (1995) siguiendo a Gergen (1985), considera que no hay una característica común que defina el construccionismo social y plantea que sus distintas corrientes responden, al menos, a alguno de los siguientes presupuestos: a) una postura crítica hacia el conocimiento que se da por sentado y hacia el hecho de que hay una visión objetiva de la realidad; b) la idea de que las formas en que solemos entender el mundo, las categorías y los conceptos que utilizamos son mediados histórica y culturalmente; c) plantear que el conocimiento se sustenta en los procesos sociales; d) la consideración de que el conocimiento y la acción social van de la mano.

Por otra parte, Talja, Tuominen y Savolainen (2005), consideran que el construccionismo social es sinónimo de giro lingüístico en ciencias sociales y humanidades, dada la posición central que para la investigación tienen los procesos lingüísticos. Así, la verdad no deriva de la observación objetiva del mundo, sino de los procesos y de las interacciones sociales en las que participamos en cada momento (BURR, 1995). En este contexto, algunos investigadores centrados en los usuarios de la información alineados en esta corriente, prefieren la denominación *prácticas de información* a la de *comportamiento informacional*. El motivo es que, para ellos, la primera denota una concepción del proceso de búsqueda de información constituido socialmente frente a la denominación de

comportamiento informacional que refleja el interés de la investigación por los procesos mentales, cognitivos e individuales de dicho proceso (SAVOLAINEN, 2007).

La tercera categoría dentro del paradigma interpretativo planteado por Case (2012) es la fenomenología. Wilson (2002), que ha estudiado esta corriente dentro del contexto del estudio del usuario define el objetivo de la fenomenología como

[...] el estudio de cómo los fenómenos humanos se experimentan en la conciencia, en los actos cognitivos y perceptivos, así como en la forma en que pueden ser valorados o apreciados estéticamente. La fenomenología trata de comprender cómo las personas construyen el significado y el concepto clave es la intersubjetividad. Nuestra experiencia en el mundo, sobre la cual se basan nuestros pensamientos sobre el mundo, es intersubjetivo porque experimentamos el mundo a través de los demás. Cualquiera que sea el significado que creamos tiene sus raíces en las acciones humanas y la totalidad de los objetos sociales y los objetos culturales se basan en la actividad humana. (WILSON, 2002, p.71).

Por otra parte, Gandra y Duarte (2012) exploran la contribución de la fenomenología a los estudios de usuarios y consideran que ésta comparte con el llamado paradigma social de las ciencias de la información, la visión de la realidad como una construcción intersubjetiva y la información como un fenómeno social, también construido intersubjetivamente y dotado de una dimensión dialéctica presente en la sociedad y en las relaciones que desarrollan los actores sociales.

Por último, Case (2012) agrupa bajo el epígrafe *Otros paradigmas interpretativos* una serie de teorías y teóricos. Entre las teorías dentro de este epígrafe se encuentra la teoría de *reader-response* así

como la teoría face threat de Goffman que vincula al interaccionismo simbólico. Además, junto con estos, este investigador menciona a Habermas y la teoría de la acción comunicativa, la estructuración de Giddens, la teoría del gusto o distinción y el concepto de violencia simbólica de Bourdieu, las comunidades de prácticas de Leave y Wenger y, por último, la práctica de la vida cotidiana de Certeau. Todos ellos, son merecedores de un capítulo en la reciente monografía *Critical theory for Library and Information Science* (LECKIE; GIVEN; BUSCHMAN, 2010) en la que, por otra parte, justifican la necesidad de una teoría crítica en ByD principalmente a través de tres argumentos: la tendencia de la disciplina a incorporar la teoría de otros campos sin una perspectiva crítica ni completa, la necesidad de que la ByD esté en sintonía con las tendencias teóricas de otras disciplinas y pueda participar en el debate teórico general y, por último, la necesidad de cuestionar y asumir una posición escéptica y crítica que permita dar una respuesta a los problemas de la práctica profesional, así como a la necesaria acción social.

Referentes teóricos predominantes: una primera aproximación

El mapa teórico que Case (2012) ofrece, presenta un panorama general, quizás incompleto, pero al menos es un punto de partida que facilita la distinción entre las diversas tradiciones presentes en el estudio del usuario. Con ello, es posible abordar el análisis de los referentes teóricos más frecuentes sin partir de una línea del tiempo en la que unos planteamientos superen a otros o en la que se presenten tradiciones en pugna buscando su prevalencia. No obstante, de todas las teorías,

modelos o conceptos que podrían encuadrarse en las tradiciones antes mencionadas, algunas han tenido y tienen actualmente más peso como referentes en la investigación empírica del usuario. Para sacar a la luz tales referentes, puede ser de utilidad el estudio de las citaciones de la investigación publicada entre 2000-2012 sobre comportamiento informacional. A continuación se expone el método para su obtención y se describen los contenidos y tradiciones teóricas en las que se pueden enmarcar dichos trabajos.

a) Método

A pesar de la limitaciones conocidas de un análisis de citación, como por ejemplo, el uso no sustantivo de la teoría que se cita, la imposibilidad de detectar la cita en negativo a una teoría o, incluso, los hábitos endogámicos de citación de algunos investigadores del área (DAVENPORT, 2010), entre otros, también es cierto que a partir de la citación es posible sacar a la luz las filiaciones discursivas de un autor, como señala Olsson (1999) o, por analogía, de un área, como en el caso que a continuación se presenta.

Para el análisis de los trabajos más citados por los investigadores del usuario de la información, se recuperaron en el *Social Science Citation Index* a través de la *Web of Science* los artículos científicos y ponencias a congresos publicados entre 2000 y 2012, que tuvieran en los campos título, resumen y palabra clave los términos *user studies*, *information behavior* e *information practice* (incluidas todas sus variantes), en publicaciones clasificadas dentro de la categoría temática *Information Science and Library Science*.

Se obtuvieron 1.232 documentos de los que se extrajo la información contenida en el campo CR (*Cited References*) y se obtuvo una lista de frecuencia de aparición de cada referencia. De esta lista, se homogeneizaron los ítems con, al menos, diez ocurrencias y se seleccionaron los trabajos teóricos que hubieran tenido 26 citaciones o más en el periodo de alcance de la búsqueda. Para el propósito de este análisis, se consideró como referente teórico que el trabajo citado hubiera recibido dos citas al año (26 en 13 años) por parte del total de trabajos recuperados.

Por otra parte, se consideró trabajo teórico aquél que presentara un marco de referencia teórico o conceptual para el estudio del usuario o aquel trabajo empírico cuyos datos fueran la base para describir una teoría, modelo o concepto. Así, se eliminaron tanto las revisiones bibliográficas como las monografías no orientadas exclusivamente al desarrollo de una teoría, debido a que complicaba la obtención de una imagen clara de los referentes teóricos. Igualmente se excluyeron del análisis los trabajos empíricos que no mostraran implicaciones teóricas. Por otra parte, también se omitieron los trabajos que hacían referencia a la *Grounded Theory*, bastante abundantes por otra parte, dado que en el campo del comportamiento informacional su uso está orientado más a los procedimientos de codificación textual que a otras consideraciones teóricas (GONZÁLEZ-TERUEL; ABAD GARCÍA, 2012).

Con todo ello, se obtuvieron 37 trabajos teóricos que fueron citados, al menos, en 26 ocasiones por los 1.232 trabajos recuperados (señalados con [*] en el apartado de referencias bibliográficas). Posteriormente, estos 37 trabajos se agruparon según hicieran mención a una determinada teoría, modelo o concepto.

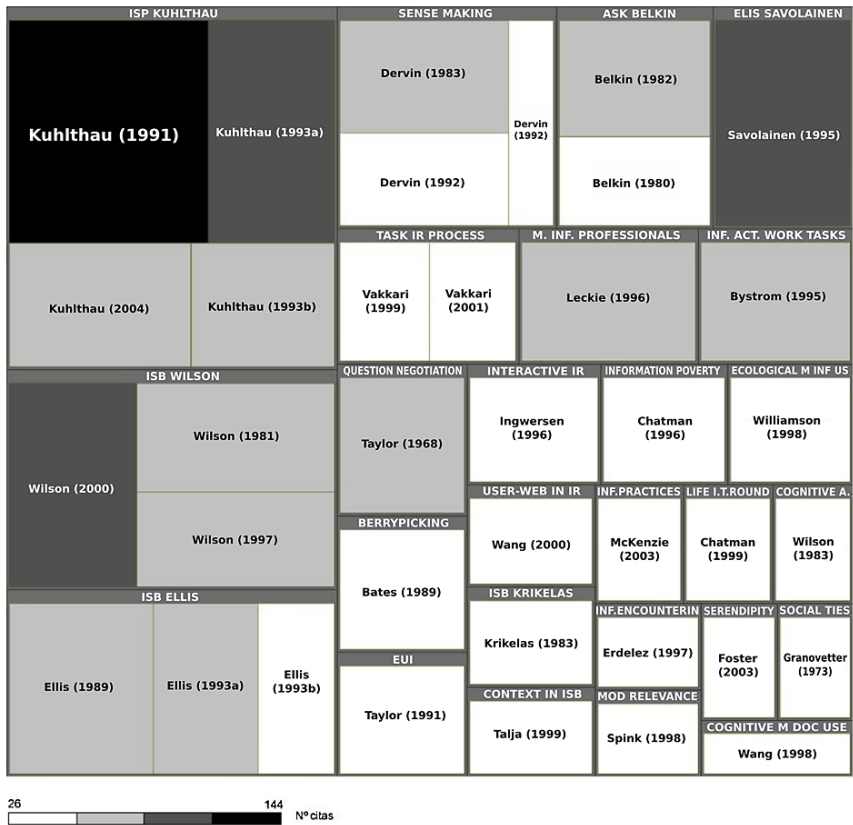
Tras la revisión de sus contenidos, se determinó que hacían referencia a 26 propuestas teóricas distintas. De esta manera, se generó la imagen que aparece en la figura 1, donde tanto el tamaño como el color reflejan el número de citas recibidas durante el periodo 2000-2012.

Para hacer una correcta lectura del gráfico es necesario tener en cuenta que aquellos trabajos publicados más recientemente, difícilmente podrán tener una citación igual a otro publicado en los años 80 o 90 del siglo XX. Así, los datos que se aportan son números absolutos de frecuencia de citación que no permiten observar aspectos tales como el impacto o visibilidad del trabajo, únicamente la presencia o ausencia de dicho trabajo.

b) Trabajos teóricos y/o conceptuales más citados

El primer hecho que llama la atención de la lista de publicaciones más citadas por los trabajos recuperados (figura 1) es que en su totalidad son de investigadores pertenecientes al ámbito de ByD, con una única excepción, el artículo del sociólogo Granovetter (1973) donde presenta los fundamentos de la teoría de la fuerza de los vínculos débiles.

Figura 1 — Trabajos teóricos y conceptuales más citados por la investigación publicada sobre comportamiento informacional en el periodo 2000-2009, agrupados por teoría, modelo o concepto de referencia.



Junto con ello, destaca en primer lugar, el modelo *Information-Seeking Process* (ISP) de Kuhlthau (1991; 1993a; 1993b; 2004) que, junto con la teoría del *Sense-Making* de Dervin (1983; 1992; 1999), es considerado de orientación constructivista. En segundo lugar, aparecen los trabajos de dos investigadores pertenecientes a lo que podríamos considerar

la escuela de Sheffield, desarrollada al amparo primero del *Center for Research on User Studies* (CRUS) y después en torno al departamento de *Information Studies* de la Universidad de Sheffield. Se trata de los trabajos de Tom D. Wilson (1981; 1997, 2000) en los que presenta un marco de referencia para clarificar la investigación del usuario, de forma similar a lo que describen los trabajos de Krikelas (1983) y Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996). Junto con Tom Wilson, también aparecen los trabajos de Ellis (1989; 1993) y Ellis, Cox y Hall (1993) donde desarrollan un modelo que describe los patrones de comportamiento de búsqueda de los investigadores. En tercer lugar, llama la atención, la cantidad de referencias que aparecen a trabajos que presentan teorías, modelos o conceptos del ámbito de la recuperación de información desde un punto de vista cognitivo, como por ejemplo, el caso del *Anomalous State of Knowledge* (ASK) de Belkin (1980) y Belkin, Oddy y Brooks (1982), entre otros. Por último, destaca por una parte la existencia de planteamientos teóricos relacionados con el comportamiento informacional en el contexto laboral u organizacional como los expuestos por Byström y Järvelin (1995) y Taylor (1991). Por otra, destacan una serie de modelos que están relacionados con la búsqueda de información en el ámbito de la vida cotidiana como, por ejemplo, el modelo ELIS (*Everyday Life Information-Seeking*) de Savolainen (1995) o las distintas propuestas teóricas de Chatman (1996; 1998), entre otros.

A continuación, se describen cada uno de ellos, con especial hincapié en los propios referentes teóricos de cada uno de los trabajos en los que se presentan teorías, modelos o conceptos que, a su vez, pueden ser considerados referentes teóricos en el campo de la investigación del usuario.

En primer lugar, Kuhlthau (1991, 1993a) describe los referentes de su modelo situándolos en la figura de John Dewey que proporciona la base filosófica para una consideración del aprendizaje como construcción, George Kelly y su teoría de los constructos personales y Jerome Bruner y sus investigaciones sobre percepción. Junto con ellos, esta investigadora desarrolla el concepto de zona de intervención basado en la zona de desarrollo próximo de Vigotsky. Además, hace referencia a los modelos y conceptos de dos investigadores del ámbito de la ByD, que también figuran en la lista de los más citados. Por una parte, Belkin y sus colaboradores (1980; 1982) a través del concepto de ASK y, en concreto, la escala de los niveles de capacidad para especificar necesidades de información. Por otra parte, Taylor (1968) y la descripción del proceso cognitivo del usuario a través de cuatro niveles de necesidad de información denominados necesidad de información visceral, consciente, formalizada y comprometida.

Además del modelo de Kuhlthau, la teoría del Sense-Making también es considerada dentro del enfoque constructivista para el estudio del comportamiento informacional. Brenda Dervin, en el texto de 1983, de los tres que aparecen en la lista el más citado, agradece y reconoce las siguientes raíces teóricas: a) investigadores de la cognición que se han centrado en los enfoques cuantitativos sobre cómo las personas construyen significado (Bruner y Piaget); b) investigadores interesados en las limitaciones de la ciencia tradicional y sus alternativas (Bronowski, Kuhn y Habermas); c) investigadores arraigados en la teoría crítica (Ascroft, Beltrán, y Rolings); d) teóricos de la comunicación e investigadores que han adoptado un enfoque situacional, constructivista para el estudio de la comunicación (Carter) y e) teóricos de la terapia psicológica con un enfoque situacional y constructivista (Jackins y Rogers).

Junto con el ISP de Kuhlthau y el *Sense-Making* de Dervin, por una parte, destacan los distintos modelos de Wilson (1981; 1997, 2000) relacionados en gran medida con los de Krikelas (1983) y Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996), por otra, el modelo conductual de búsqueda de información de Ellis (1989; 1993) y Ellis, Cox y Hall (1993).

Sin duda, Tom Wilson es un referente en el estudio del usuario, junto con Kuhlthau y Dervin. En su trabajo de 1981, presenta tres modelos interrelacionados en los que, por encima de cualquier referente teórico, establece parámetros para clarificar la investigación sobre el usuario. Es decir, sobre todo son marcos de referencia para guiar la investigación y ahí reside precisamente su valor. Es el propio investigador el que años después (Wilson, 2005) establece las coordenadas teóricas de tales propuestas refiriéndose, por una parte, a diversas consideraciones *a priori* a cerca del comportamiento con relación a la información de los individuos y, por otra, a las observaciones derivadas del estudio INISS (*Information Needs and Social Services Departments*). No obstante, por citar a algunos, también menciona la teoría general de sistemas y la fenomenología, pero las influencias están abiertas. Más tarde, Wilson en un segundo trabajo (Wilson, 1997) en el que desarrolla uno de los modelos de 1981, introduce conceptos de otras disciplinas que pueden ser de interés para detallar qué ocurre en el proceso de búsqueda de información. Es el caso del concepto de stress-confrontación de Folkman, el de riesgo-recompensa de Alreck y Settle y el concepto de autoeficacia de Bandura. Por último, en su línea de clarificación de los aspectos y dimensiones de la investigación del comportamiento informacional, Wilson (2000) publica un trabajo conceptual en el que, define los conceptos de *information behavior*, *information seeking behavior*, *information searching behavior* e *information use behavior*.

En la línea de Tom Wilson en cuanto a la clarificación de aspectos relevantes para el estudio del usuario, entre los trabajos más citados, se encuentran dos que igualmente presentan una concepción del proceso de búsqueda de información con valor más como marco de referencia para guiar la investigación empírica que por el hecho de estar arraigados en sofisticadas propuestas teóricas. El primero es el modelo de Krikelas (1983) que examinó los distintos elementos del proceso de búsqueda de información y planteó un modelo general para observar a cualquier tipo de usuario. El segundo, es el modelo general de búsqueda de información de los profesionales de Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996) que fue desarrollado a partir de la revisión bibliográfica de diversos estudios que presentaban resultados de la observación de los hábitos informativos de ingenieros, profesionales sanitarios y abogados.

En cuanto al modelo conductual de búsqueda de información de Ellis (1989; 1993) y Ellis, Cox y Hall (1993), éste está centrado en el estudio de los aspectos conductuales de los usuarios cuando interactúan con los sistemas de recuperación de información. Para ello, se proponen una serie de características conductuales individuales en la búsqueda de información que pueden constituir patrones de comportamiento. Dichas categorías están fundamentadas en los datos obtenidos a través de entrevistas analizadas siguiendo los principios de la *Grounded theory* (GT). En general, esta metodología da preferencia a los datos y al campo de estudio frente a los supuestos teóricos *a priori*. En la GT, éstos se descubren y se formulan al relacionarse con el campo y emergen de los datos empíricos que se extraen de él (GONZÁLEZ TERUEL; ABAD GARCÍA, 2011). Por otra parte, Bates (2005) encuadra este modelo en el contexto de una aproximación cognitiva dentro de las metateorías presentes en ByD.

Junto con las cuatro anteriores teorías, modelos y conceptos descritos, destaca igualmente la existencia de numerosos planteamientos que vinculan la investigación del comportamiento informacional con la de recuperación de información (*Information retrieval*). Todos ellos son considerados por Jarvelin e Ingwersen (2012) como modelos de recuperación de información cognitivos y orientados al usuario. Así, estos investigadores clasifican dichos modelos como de relevancia, de interacción online, de estructuras cognitivas y basados en tareas.

Entre los modelos de relevancia, en la lista de referencias más citadas, aparecen modelos basados en un concepto de relevancia dinámico y multidimensional como el de Wang y Soergel (1998) que describe el proceso de toma de decisiones en la selección de documentos de un sistema de recuperación de información. Igualmente, estaría dentro de esta categoría el modelo tridimensional de nivel de relevancia de Spink, Greisdorf y Bateman (1998). Con relación a los juicios de relevancia es importante destacar también, en la lista de referencias más citadas, el trabajo de Patrick Wilson (1983) en el que desarrolla el concepto de autoridad cognitiva. Se trata de un marco de referencia que tiene como objetivo determinar el modo en que los individuos juzgan la autoridad de las fuentes, por lo tanto su credibilidad y, finalmente, su relevancia.

Además de los modelos de relevancia, en segundo lugar, aparecen modelos que describen y analizan la búsqueda online como el *Berrypicking* de Bates (1989) que determina las características de diseño que deberían contemplarse para que los usuarios de los sistemas en línea lograran sus objetivos de búsqueda. Igualmente, dentro de esta categoría estaría el modelo multidimensional de interacción usuario-Web de Wang, Hawk y Tenopir (2000) que define cómo buscan información en un entorno Web

los usuarios y establece los factores cognitivos, afectivos y físicos que intervienen en ese proceso. En tercer lugar, siguiendo la clasificación de Jarvelin e Ingwersen (2012), están los modelos que presentan las estructuras cognitivas de los usuarios en el proceso de búsqueda de información, representados por el ASK de Belkin (1980) y el modelo de recuperación interactiva de información de Ingwersen (1996). Por último, se encontrarían los modelos basados en tareas representado por el *Task IR process* de Vakkari (1996) que explica las etapas de realización de tareas relacionadas con tipos de información buscada y su contribución a la búsqueda, factores relacionados con dicha búsqueda y evaluación de la relevancia y del uso de la información.

A parte de las teorías, modelos y conceptos descritos hasta ahora, la figura 1 presenta dos tipos de planteamientos teóricos. Por una parte, aquellos que están relacionados con la interacción del usuario con la información en el ámbito laboral y, por otra parte, los relacionados con la búsqueda de información en el ámbito de la vida cotidiana.

Con relación a los primeros, se observa el modelo general de búsqueda de información de los profesionales de Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996) antes descrito, el modelo propuesto por Byström y Järvelin (1995) así como los Entornos de Uso de la Información (EUI) de Taylor (1991). Con relación al modelo de Byström y Järvelin (1995) éste está centrado en el estudio de la relación entre la complejidad de la tarea y el tipo de fuente de información utilizada. Con relación a los modelos de recuperación de información basados en tareas antes mencionados, representa un planteamiento más general no sólo centrado en sistemas de recuperación. Por otra parte, el modelo EUI de Taylor (1991) se desarrolla, no en el contexto del desempeño de tareas concretas sino,

con relación a los entornos en los que es utilizada la información. Taylor (1991) define estos entornos como el conjunto de elementos que afectan al flujo y uso de mensajes de información dentro y fuera de cualquier entidad definible (organización) y que determinarán los criterios mediante los cuales se juzgará el valor de estos mensajes. Talja, Tuominen y Savolainen (2005) sitúan las coordenadas del EUI en un enfoque colectivista que pretende reorientar la unidad de estudio desde el nivel individual del usuario hasta el nivel de las comunidades sociales, organizativas o disciplinarias.

Con relación a las teorías, modelos o conceptos relacionados con la búsqueda de información en el ámbito de la vida cotidiana, destacan el modelo ELIS de Savolainen (1995), los planteamientos teóricos de Chatman (1996; 1999), el modelo de prácticas de información en el ámbito de la vida cotidiana de McKenzie (2003) así como el modelo ecológico de uso de la información de Williamson (1998).

El primero de ellos, el modelo ELIS (*Everyday Life Information Seeking*) propuesto por Reijo Savolainen (1995) pretende establecer un marco de referencia general para la investigación del usuario más allá de su entorno laboral. Para ello introduce el concepto de *way of life* inspirado en el concepto de *habitus* de Bourdieu. El *habitus* es definido como un sistema estable de pensamiento, percepción y evaluación interiorizado por el individuo. A partir de aquí, Savolainen define el concepto de *way of life* como el orden de las cosas, que está basado en las elecciones que hacen los individuos, orientadas por los factores que constituyen *habitus*. Los factores que sirven para operacionalizar el concepto de *way of life* son: estructura del presupuesto de tiempo, modelos de consumo y naturaleza de las aficiones.

La segunda de las propuestas teóricas relacionadas con el ámbito de la vida cotidiana son las teorías *Information poverty* y *Life in the round* de Elfreda Chatman. Más que teorías aisladas, son parte del programa de desarrollo teórico centrado en el comportamiento informacional de poblaciones desfavorecidas, basado en sus propias experiencias vitales así como en un estilo de investigación etnográfico. El objetivo de la teoría *Information poverty* (CHATMAN, 1996) es conocer los factores socioculturales que determinan la pobreza informacional. Para ello esta investigadora se basó en los conceptos sociológicos *insider* y *outsider* a partir de los cuales definió otros (el secreto, el engaño, la asunción de riesgos y la relevancia situacional) para caracterizar una vida empobrecida desde el punto de vista informacional. Por otra parte, en la teoría *Life in the round* Chatman (1999), a partir de la observación de mujeres en una cárcel de máxima seguridad, establece cómo estas mujeres definen su mundo social para sobrevivir al encarcelamiento y el papel de la información en este contexto. Esta teoría parte de cuatro conceptos, tomados en parte igualmente de la sociología, que definen la vida en el círculo. Se trata de los pequeños mundos, las normas sociales, los tipos sociales y la visión del mundo. En general, las investigaciones de Elfreda Chatman podrían enmarcarse en una perspectiva etnográfica de la investigación (BATES, 2005). Pero además, tal y como afirma Case (2012), sus escritos están constituidos por citas a una gran cantidad y diversidad de referentes como, por ejemplo, Durkheim, Weber y Merton, Rogers, Katz y Foulkes, Erving Goffman, Alfred Schutz, Garfinkel y Harold, entre una larga lista.

Otro de los modelos en el contexto de ELIS es el de prácticas de información en el ámbito de la vida cotidiana de McKenzie (2003). Éste se deriva de un análisis del discurso construccionista de los resultados de las entrevistas realizadas a un conjunto de mujeres embarazadas. De hecho, el trabajo de McKenzie (2003) es una referencia obligada para ejemplificar la investigación empírica en el ámbito del construccionismo social en textos que siguen esta tradición, más allá de aquellos que discuten el potencial del construccionismo como una aproximación teórica y metodológica en la investigación del usuario, como por ejemplo el trabajo de Talja, Keso y Pietilainen (1999), que también aparece entre los más citados entre 2000 y 2012.

En dicho modelo, McKenzie (2003) presenta una concepción bidimensional de las prácticas de información considerando cuatro modos de búsqueda que pueden darse en orden variable y dependiendo de la situación así como dos fases en la que se interacciona con las fuentes de información. Así, esta investigadora, que parte del convencimiento de que los modelos actuales tienden a centrarse en la búsqueda activa de información, en detrimento de las prácticas menos dirigidas, pretende integrar aspectos que van más allá de una búsqueda intencional. En este sentido, ya Wilson (1997) al desarrollar sus primeros modelos incluyó las categorías de atención y búsqueda pasiva. Pero, además, la preocupación por el hecho de una búsqueda no intencional también está presente en otros trabajos que aparecen en la lista de los más frecuentemente citados. De esta manera, Williamson (1998) desarrolla el modelo ecológico de uso de la información a partir de la exploración del papel de la obtención de información accidentalmente en la búsqueda de información, Foster

y Ford (2003) estudian la naturaleza y los atributos percibidos de la serendipia y, finalmente, Erdelez (1997) introduce el concepto de Information encountering o encuentros de información desarrollando diversas categorías que tipifican a los usuarios de la información con relación a su percepción de la experiencias relacionadas con encuentros de información. No obstante, estos dos últimos se derivan, no de investigaciones realizadas en el ámbito de la vida cotidiana, sino realizadas en contextos académicos.

Enfoques teóricos alternativos

El análisis de la frecuencia de citación anterior refleja un panorama teórico que, en general, está dominado por un enfoque constructivista y/o cognitivo centrado en el individuo con mayor o menor atención a su entorno como factor condicionante del proceso de búsqueda de información. No obstante, tal y como se ha mencionado anteriormente, la variedad y cantidad de propuestas teóricas no deja de aumentar. Tanto es así, que su estudio y sistematización se convierte cada vez más en una ardua tarea.

En la literatura especializada se publican textos que desarrollan presuntos nuevos o emergentes enfoques como el paradigma afectivo emergente o un nuevo enfoque evolutivo para el estudio del comportamiento informacional, por citar algunos. No obstante, de entre todas las propuestas, es importante resaltar aquellas que cuestionan los presupuestos dominantes para el estudio del usuario aportando nuevos enfoques que, en muchos casos, pueden resolver problemas

de investigación no resueltos como es el caso de la operacionalización del concepto de contexto. Desde el punto de vista de su aporte a la investigación, en términos generales, supondrían alternativas al individualismo y a la indefinición de lo social y su relación con la búsqueda y uso de la información, considerándolo no como algo ajeno al proceso y a la experiencia de los individuos sino como algo implícito construido a través de esos procesos sociales. De alguna manera, este planteamiento está siendo un revulsivo, pues aquello que no se cuestiona corre el peligro de considerarse como un hecho natural. Por otra parte, enmarcar estos planteamientos bajo una única etiqueta es problemático pues parte de investigadores que se identifican con posturas e influencias variadas. Quizá el apelativo de posmoderno englobaría a todos ellos, si partimos de la definición de Olsson (2008) en la que considera el posmodernismo en las ciencias sociales asociado con una variedad de enfoques de la investigación social, incluyendo el análisis del discurso, el posestructuralismo, el constructivismo social, la teoría crítica y las teorías feministas y *queer*, entre otros.

Desde esta perspectiva, el propio valor de los modelos teóricos que, como se ha visto, son referentes en la investigación del usuario, es cuestionado. En este sentido, Olsson (2012) considera que la emergencia de un nuevo fenómeno socio-técnico como son las redes sociales o las comunidades online, ha puesto en evidencia las deficiencias de los enfoques teóricos predominantes. Estos enfoques proporcionan pocas herramientas para el estudio de estos aspectos y apunta el hecho de que el estudio del intercambio de conocimiento que se produce en este medio, práctica tan antigua como la humanidad, se esté ignorando nuevamente como tradicionalmente ha ocurrido. Igualmente, Mckenzie (2003) considera

que los modelos recientes están limitados pues se refieren a aspectos limitados y representan búsquedas sucesivas para obtener información sobre un sólo problema, pero no dan cuenta de la gran variedad de prácticas de información, tales como el escaneado del entorno, los encuentros casuales y las búsquedas a través de intermediarios.

Por otra parte, Talja (1997) considera que el punto de vista cognitivo no ofrece soluciones concretas y obvia a la pregunta de cómo conceptualizar y estudiar el contexto socio-cultural de los procesos de información, aspecto ampliamente debatidos en la investigación centrada en los usuarios de la información. Así, Olsson (2009) considera que en su afán por generalizar situaciones de búsqueda de información, los modelos existentes se han convertido en ínter-contextuales. O, de otra manera tal y como afirma Courtright (2008), omiten el contexto o no representan adecuadamente la complejidad, variabilidad y las interacciones mutuas de los factores contextuales en el ámbito de las redes sociales, las tecnologías de la información y las prácticas organizacionales. Por el contrario, esta misma investigadora, al considerar el contexto desde una perspectiva social, describe cómo desde esta perspectiva el usuario y el conocimiento son considerados como actores y hechos sociales, respectivamente. De esta manera, los actores del proceso de búsqueda de información son seres sociales que construyen la información a través de la interacción, y no sólo dentro de sus mentes. Por lo tanto, dado que el lenguaje de los actores revela sus construcciones sociales de la realidad, la mejor manera de entender el contexto para la investigación es analizar el discurso de estos actores, en lugar de limitarse a observar sus comportamientos y registrar sus puntos de vista (COURTRIGHT, 2008).

Con relación a la perspectiva que se adopta, la centralidad del usuario también se cuestiona. A este respecto, Julien (1999a) observa el escaso interés que se ha prestado en la investigación al no usuario de los sistemas de información formales, algo que puede ser considerado como la centralidad del sistema frente al usuario. Así, Tuominen (1997) analizando las relaciones entre usuario y bibliotecario partiendo del modelo ISP de Kuhlthau, sostiene que el discurso centrado en el usuario no siempre está dirigido a servir a las necesidades de éste sino a las del sistema. Este discurso no libera necesariamente a dicho usuario de las limitaciones del sistema y, por lo tanto, no permite salir fácilmente de las relaciones de poder desigual que se establecen entre un bibliotecario experto y un cliente ignorante. Como Talja (1997) afirma, el objetivo de ayudar a las personas a desenvolverse en el entorno de conocimiento moderno está inevitablemente basado en una visión unilateral y limitada del conocimiento, la visión del sistema.

Sin embargo, Julien (1999b) también observa cómo, de forma irónica, generalmente el usuario que se ha considerado para la concepción de los modelos teóricos es el que pertenecía a una especie de élite académica o científica. Así, Mckenzie (2003) considera que muchos modelos que describen el proceso de búsqueda de información están derivados de estudios basados en académicos o profesionales. Por lo tanto, dichos modelos son útiles para describir un tipo de búsqueda sistemática que se produce en esos entornos, están centrados en el análisis de una necesidad actual y plantean un enfoque holístico que pretende abarcar cualquier comportamiento de información. No obstante, estos planteamientos no siempre son útiles para conocer el comportamiento o las prácticas de información en el ámbito de la vida cotidiana.

La cuestión de la relación de poder desigual entre usuario y bibliotecario se traslada igualmente a la relación entre investigador y usuario investigado en el ámbito de la metodología. Así, Davenport (2010) al analizar los métodos empleados para investigar al usuario en el contexto de su vida cotidiana, considera que ha habido poca reflexividad sobre la posición del investigador en las redes de poder que constituyen el trabajo académico. De esta manera, al analizar los métodos empleados, en concreto, el focus group, la técnica del incidente crítico y la entrevista lineal temporal, esta investigadora los califica de métodos confesionales porque están diseñados para que el investigador obtenga verdades o significados ocultos. Estos tienen en común, en primer lugar, pretender obtener información sobre las actividades y los estados mentales que no son directamente observables. Por lo tanto, tal y como afirma Olsson (2005), los resultados producen, no una representación de las estructuras cognitivas del usuario, sino de la interacción social entre investigador e informante. Además estos métodos, según Davenport (2010) implican a un investigador (una figura de autoridad o experto) y uno o más sujetos y por lo tanto no se producen interacciones entre pares y, además, su objetivo es la intervención que mejore un sistema, dar una especie de cura al enfermo. Así, Olsson (2009) considera que los modelos de búsqueda de información más destacados son producto de su contexto discursivo-social y son más construcciones de los investigadores que representaciones de la “realidad” del usuario. A este respecto, Carey, McKechnie y McKenzie (2002) observan que los investigadores en ByD han empezado a explorar un enfoque discursivo que busca identificar los medios por los cuales el conocimiento se genera y comparte dentro de un contexto social.

Este enfoque, además exige un pensamiento crítico acerca de la relación entre el observador y lo observado y sobre las maneras en que los investigadores construyen conjuntamente esta relación. Así, el cambio en la perspectiva que ofrece el punto de vista discursivo es una oportunidad para que estos investigadores reflexionen sobre el propio proceso de investigación así como sobre lo que este proceso intenta descubrir de las personas y de su implicación en el mundo que les rodea.

Dimensiones aplicadas en el estudio del usuario

Si durante los años 80, el llamamiento común entre los investigadores del usuario de la información fue la necesidad de construir teoría en base a la investigación empírica anterior para guiar la futura, en la actualidad la riqueza en cuanto a propuestas teóricas es evidente. No obstante, a pesar de que los fenómenos estudiados podrían ser de interés para otras disciplinas, como afirmó Vakkari (2008), Fisher y Julien (2009) consideran que éste es precisamente el reto, hacerse conocido y relevante para la sociedad. Así, estas investigadoras señalan lo contradictorio que resulta que el campo del comportamiento informacional pretenda abarcar todos los fenómenos relacionados con la información y sin embargo casi ningún investigador ajeno a la ByD haga referencia a él o sea consciente de su existencia. Pero si esa falta de diálogo interdisciplinario puede resultar llamativa, no lo es menos la que existe a nivel intra-disciplinario entre los ámbitos académico y profesional.

Así, se puede afirmar que cada vez más la búsqueda de una fundamentación teórica para el estudio del usuario se circunscribe al ámbito académico, generando una brecha que impide ofrecer resultados de la investigación empírica a la mejor gestión de sistemas de información. Ocurre lo que Case (2012) resume en una sola frase: el nivel de erudición en los estudios sobre comportamiento informacional se correlaciona con el grado de inutilidad desde el punto de vista institucional. En este sentido, el distinto grado de uso de teorías en los trabajos centrados en el usuario de la información se evidencia al observar los resultados de dos revisiones bibliográficas. Así, mientras que McKechnie, Pettigrew y Joyce (2001) observan que el 58,9% de los trabajos publicados entre 1993 y 1998 sobre comportamiento informacional hacen mención a alguna teoría, en la revisión de Julien y Duggan (2000), para los años coincidentes con la anterior, la cifra estaría entre el 20 y el 30%. La diferencia entre la revisión de McKechnie y la de Julien es la muestra de trabajos que utilizan para su análisis. Mientras que los primeros basan sus resultados en los datos aportados por seis²⁶ de las revistas de mayor impacto según el Journal Citation Record (JCR), con una orientación en su mayoría académica, las revisiones de Julien se hacen en base a un muestreo de los trabajos sobre usuarios presentes en las bases de datos bibliográficas especializadas en ByD como Library Literature, y, por lo tanto, con artículos publicados tanto en revistas académicas como profesionales.

²⁶ IP&M, JDOC, LISR, JASIS&T, JELIS, LQ.

No obstante, a pesar del carácter académico que está adoptando el campo del comportamiento informacional, esto no significa que desde el ámbito profesional no interese su estudio sino que el modo de abordarlo es diferente y ello se evidencia en la literatura especializada (GONZALEZ-TERUEL, 2012). Por una parte, encontramos trabajos que siguen los presupuestos formales de la academia, que parten o generan teoría y prueban y validan metodología. Por otra, trabajos de corte profesional centrados en la descripción de procesos que tienen lugar en una unidad de información con el fin de informar y evaluar la actividad y carga de trabajo de esa unidad. La brecha es tan nítida que bien podría calificarse de orientación al usuario los primeros y al sistema los segundos pero en un sentido distinto al empleado para describir la evolución de este campo sino por el hecho de que responden a necesidades y motivaciones distintas que no acaban de inter-relacionar. En el primer caso, la motivación es la necesaria difusión de los resultados de investigación por medio de la discusión de conceptos o teorías potencialmente relevantes para el estudio del usuario, llegando en ocasiones a un nivel de abstracción tal, que es imposible su operacionalización. O, igualmente mostrando resultados de investigación empírica en la que no queda clara las implicaciones prácticas de tales resultados.

El segundo tipo de trabajos que es posible detectar, son estudios con un corte más profesional que, en general se hacen poco eco de los desarrollos teóricos y sus resultados difícilmente pueden ser acumulativos y explicativos pero sí útiles desde el punto de vista de una toma de decisiones en la gestión basada en la cantidad de uso de los recursos por parte de una comunidad de usuarios (evaluación de sistemas) más que en necesidades de información (planificación de sistemas). En

este sentido, Kingrey (2002) evidenció la deficiente cobertura que una serie de revistas profesionales americanas hacían de los conceptos y desarrollos teóricos en el ámbito del comportamiento informacional. Pero además, numerosos trabajos muestran la poca trascendencia que tenían los resultados de investigación en las prácticas profesionales. Así, Brown y Ortega (2005) mostraron cómo, para los bibliotecarios especializados en ciencias físicas, los recursos más valorados para guiar la práctica profesional eran la experiencia, la opinión de los colegas y los patrones de uso basados en la evidencia, por encima de los resultados de los informes de la investigación original.

Junto con todo ello, la situación en el seno de la academia tampoco favorece que esa brecha se disipe. Parece que se ha abierto una especie de veda para la propuesta y discusión de teorías y conceptos y su potencial utilidad para el estudio del comportamiento informacional. La sociología, la antropología, la lingüística o la psicología son algunas de las fuentes de las que beben los investigadores para hacer estas propuestas. Tales discusiones son, sin duda, enriquecedoras para fundamentar la tan ansiada teoría para el estudio del usuario. Sin embargo, en ocasiones estas discusiones no siempre están orientadas a la solución de problemas de investigación o de la práctica profesional. Sin duda, la visión interdisciplinar que está adquiriendo el desarrollo de la fundamentación teórica es tremendamente rica y está proporcionando presupuestos variados para investigar la realidad poliédrica del usuario en interacción con la información. Los departamentos de ByD se han nutrido de investigadores de las distintas ramas del conocimiento e incluso éstos nacieron y se desarrollaron en ámbitos tan distintos como una facultad de comunicación o de medicina.

Sin embargo, hay un aspecto crítico sobre el que sería necesario reflexionar. La ByD es una disciplina que tiene su origen en una práctica profesional, como tal alcanzó un grado de institucionalización sustentada por la existencia de sociedades y colegios profesionales y departamentos universitarios específicos. Tiene su razón de ser en la resolución de problemas en base a planteamientos teóricos, pero actualmente la investigación académica sobre el usuario ofrece menos soluciones de las deseables para la gestión de sistemas, unidades o productos de información, y por lo tanto, ofrece poco beneficio social.

En ocasiones ocurre lo que Fidel (2012) relata, y es el hecho de que en el seno de la academia se descubren nuevas perspectivas que son más bien de sentido común mientras que la familiaridad y el diálogo con la práctica profesional podría ayudar a los investigadores a distinguir entre las cuestiones que requieren una investigación sistemática y las que son obvias para los profesionales a través de su experiencia y no justifican la investigación empírica. En definitiva, ocurre que el diálogo entre el mundo académico y el profesional es actualmente una asignatura pendiente como ya lo fue en el pasado.

Consideraciones finales

Un panorama dominado por un enfoque constructivista-cognitivo trajo a la investigación sobre el usuario de la información mayor rigor y una profunda reflexión sobre el objeto de investigación. Sin embargo, pasado el tiempo parece que no ha sido capaz de abordar las implicaciones prácticas de los resultados de dicha investigación. Mientras, surgen nuevos enfoques que todavía tienen pendiente mostrar en qué medida una conceptualización de los usuarios como sujetos conocedores y expertos culturales así como una conceptualización de los sistemas de información como sistemas de participación en la organización y sistematización del conocimiento social (TALJA, 1997) podrá sentar las bases de un dialogo más productivo con estos usuarios. Sin duda, el continuo aporte de nuevas propuestas teóricas abre interesantes posibilidades para la investigación, siempre que el debate se centre en sus presupuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos y en el modo de integrar los resultados en el ciclo de gestión de los sistemas, unidades y productos de información. Por el contrario, no habrá avance si no hay una reflexión sobre las implicaciones prácticas de la investigación o si el debate se centra en cuestiones nominalistas que únicamente muestran el deseo de legitimizar una postura sobre otra cuando, en la mayoría de las ocasiones, la investigación presentada bajo una etiqueta u otra, comportamiento informacional o prácticas de información, no difiere tanto desde el punto de vista de esos presupuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos y, mucho menos, en su claridad en cuanto a la exposición de las implicaciones prácticas de sus resultados.

Referencias

BATES, M. J. The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface. *Online review*, v.13, n.5, p.407–424, 1989.

_____. An introduction to metatheories, theories, and models. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHNIE, L. E. F. (Ed.). *Theories of information behavior*. Medford, NJ: Information Today, 2005. p. 1–24

BELKIN, N. J. Anomalous State of Knowledge for information retrieval. *Canadian Journal of Information and Library Science*, v.5, 133–143, 1980.

_____. ; ODDY, R. N.; BROOKS, H. M. ASK for information retrieval: Part I. Background and theory. *Journal of Documentation*, v.38, n.2, 61–71, 1982.

BROWN, C. M.; ORTEGA, L. Information-seeking behavior of physical science librarians: does research inform practice? *College & Research Libraries*, v.66, n.3, p.231–247, 2005

BURR, V. *An introduction to social constructionism*. London: Routledge, 1995.

BYSTRÖM, K.; JÄRVELIN, K. Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management*, v.31, n.2, p.191–213, 1995.

CAREY, R. F.; MCKECHNIE, L. E.; MCKENZIE, P. J. Gaining access to everyday life information seeking. *Library & Information Science Research*, v.23, n.4, p.319–334, 2002.

CASE, D. O. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. 3.ed. Bingley: Emerald, 2012.

CHATMAN, E. A. The impoverished life-world of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*, v.47, n.3, p.193–206, 1996.

_____. A. A theory of life in the round. *Journal of the American Society for Information Science*, v.50, n.3, 207–217, 1999.

CONSTANTINO, T. E. Constructivism. In: GIVEN, L. M. (Ed.), *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods*. Los Ángeles, CA: Sage, 2008. v.1. p. 116–119.

COURTRIGHT, C. Context in information behavior research. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.41, n.1, p.273–306, 2008.

CROTTY, M. *The foundations of social research: meaning and perspective in the research process*. London: Sage, 1998.

DAVENPORT, E. Confessional methods and everyday life information seeking. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.44, p.533–562, 2010.

DERVIN, B. An overview of Sense-Making research: concepts, methods, and results to date. In: ANNUAL MEETING OF THE INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION, 1983, *Proceedings...* Dallas, TX: 1983.

_____. From the mind's eye of the user: the Sense-Making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (Ed.). *Qualitative research in information management*. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1992. p. 61–84.

_____. On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing & Management*, v.35, n.6, p.727–750, 1999.

_____. ; NILAN, M. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.21, p.3–33, 1986.

ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, v.45, n.3, p.171–212, 1989.

_____. Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: a grounded theory approach. *Library Quarterly*, v.63, n.4, p.469–486, 1993.

_____. The emergence of conceptual modelling in information behaviour research. In: SPINK, A.; HEINSTRÖM, J. (Ed.). *New Directions in Information Behaviour*. [S.l.]: Emerald Group Publishing, 2011. v.1, p. 17–35.

_____. ; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, v.49, n.4, p.356–369, 1993.

ERDELEZ, S. Information encountering: a conceptual framework for accidental information discovery. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Ed.). *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*. London: Taylor Graham. 1997. p. 412–421.

FIDEL, R. *Human information interaction: an ecological approach to information behavior*. Cambridge, Mass: MIT Press, 2012.

FISHER, K. E.; JULIEN, H. Information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.43, p. 1-73, 2009.

FOSTER, A. E.; FORD, N. Serendipity and information seeking: an empirical study. *Journal of Documentation*, v.59, n.3, p.321-340, 2003.

GANDRA, T. K.; DUARTE, A. B. S. Estudos de usuários na perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de metodologia de pesquisa. *Informação & Sociedade: Estudos*, v.22, n.3, p.13-23, 2012.

GERGEN, K. J. The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist*, v.40, n.3, p.266-275, 1985.

GONZÁLEZ-TERUEL, A. Investigación sobre usuarios y realidad de la gestión de unidades de información. Interacciones posibles y necesarias. In: MURGUIA, E.; RODRIGUES, M. E. F. (Ed.). *Arquivologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação: identidades, contrastes e perspectivas de interlocução*. Niterói: Editora UFF, 2012.

_____. ; ABAD-GARCÍA, M. F. Grounded theory for generating theory in the study of information behavior. *Library & Information Science Research*, v.34, n.1, p.31-36, 2012.

GRANOVETTER, M. S. The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, v.78, p.6, p.1360-1380, 1973.

HERSBERGER, J. A.; MURRAY, A. L.; RIOUX, K. S. Examining information exchange and virtual communities: an emergent framework. *Online Information Review*, v.31, n.2, p.135-147, 2007.

INGWERSEN, P. Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. *Journal of Documentation*, v.52, n.1, p.3-50, 1996.

JÄRVELIN, K.; INGWERSEN, P. User-oriented and cognitive models of information retrieval. In M. J. BATES (Ed.), *Understanding Information Retrieval Systems*. Boca Raton, FL: CRC Press; Taylor & Francis Group, 2012. p. 47-64.

JULIEN, H. Constructing "users" in library and information science. *Aslib Proceedings*, v.51, n.6, p.206-209, 1999a.

_____. Where to from here? Results of an empirical study and user-centred implications for system design. In: WILSON, T. D.; ALLEN, D. K. (Ed.). *Exploring the contexts of information behaviour*: Proceedings of the Second International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, London: Taylor Graham, 1999b. p. 586–596.

_____. ; DUGGAN, L. J. A longitudinal analysis of the information needs and uses literature. *Library & Information Science Research*, v.22, n.3, p.291–309, 2000.

KINGREY, K. P. Concepts of information seeking and their presence in the practical library literature. *Library Philosophy and Practice* (e-journal), v.4, n.2, 2002. Available at: <<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/36/>>. (accessed 12 January 2015).

KRIKELAS, J. Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, v.19, n.2, p.5–20, 1983.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, v.42, n.5, p.361–371, 1991.

_____. *Seeking Meaning*: a process approach to library and information services. Norwood; NJ: Ablex, 1993a.

_____. A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, v.49, n.4, p.339–355, 1993b.

_____. *Seeking Meaning*. A process approach to library and information services. 2nd ed. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2004.

LECKIE, G. J.; GIVEN, L. M.; BUSCHMAN, J. E. *Critical theory for Library and Information Science*. Santa Barbara, CA: ABC CLIO, 2010. p. 1–349.

_____. ; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly*, v.66, n.2, p.161–193, 1996.

MCKECHNIE, L. E. F.; PETTIGREW, K. E.; JOYCE, S. L. The origins and contextual use of theory in human information behaviour research. *The New Review of Information Behaviour Research*, v.2, p.47–63, 2001.

MCKENZIE, P. J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, v.59, n.1, p.19–40, 2003.

OLSSON, M. R. Discourse: a new theoretical framework for examining information behaviour in its social context. In: WILSON, T. D.; ALLEN, D. K. (Ed.). *Exploring the Contexts of Information Behaviour*: proceedings of the 2nd Information Seeking in Context Conference. London: Taylor & Graham, 1999. p. 136–149.

_____. Beyond “needy” individuals. Conceptualizing information behavior. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, v.42, n.1, p.1–17, 2005.

_____. Post-Modernism. In: GIVEN, L. M. (Ed.). *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods*. Los Ángeles, CA: Sage, 2008. v. 2, p. 655–659.

_____. Re-thinking our concept of users. *Australian Academic & Research Libraries*, v.40, n.1, p.22–35, 2009.

_____. Ciphers to this Great Accompt’ – the Shakespearian Social Sense-Making of Theatre Professionals. In: WIDÉN, G.; HOLMBERG, K. (Ed.). *Library and Information Science Bingley*: Emerald Group Publishing, 2012. v.5. p.17–42.

PETTIGREW, K. E.; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.35, p.43–78, 2001.

SANTOIANI, F.; STRIANO, M. *Modelos teóricos y metodológicos de la enseñanza*. México: Siglo XXI, 2006.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. *Library & Information Science Research*, v.17, n.3, p.259–294, 1995.

_____. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information seeking studies. *Library Quarterly*, v.77, n.2, p.109–132, 2007.

SPINK, A.; GREISDORF, H.; BATEMAN, J. From highly relevant to not relevant: examining different regions of relevance. *Information Processing & Management*, v.34, n.5, p.599–621, 1998.

TALJA, S. Constituting information and user as research objects: a theory of knowledge formations as alternative to the information man-theory. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Ed.). *Information Seeking in Context: proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*. London: Taylor Graham, 1997. p. 61–80.

_____. ; KESO, H.; PIETILAINEN, T. The production of 'context' in information seeking research: a metatheoretical view. *Information Processing & Management*, v.35, n.6, p.751–763, 1999.

_____. ; TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. "Isms" in Information Science: constructivism, collectivism and constructionism. *Journal of Documentation*, v.61, n.1, p.79–101, 2005.

TAYLOR, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 28, 178–194. (1968).

_____. Information use environments. In: DERVIN, B.; VOIGT, M. J. (Ed.). *Progress in Communication Sciences*. Norwood, NJ: Ablex, 1991. p. 217–255.

TUOMINEN, K. User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian. *Library Quarterly*, v.67, n.4, p.350–371, 1997.

_____. ; TALJA, S.; SAVOLAINEN, R. Discourse, cognition, and reality: toward a social constructionist metatheory for Library and Information Science. In: BRUCE, H. et. al. (Eds.). *Emerging frameworks and methods: CoLIS4: Proceedings of the Fourth International Conference on Conceptions of Library and Information Science*. Greenwood Village, CO: Libraries Unlimited, 2002. p. 271–283.

URQUHART, C. J.; ROWLEY, J. Understanding student information behavior in relation to electronic information services: Lessons from longitudinal monitoring and evaluation. Part 2. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v.58, n.8, p.1188–1197, 2007.

VAKKARI, P. Task complexity, problem structure and information actions: integrating studies on information seeking and retrieval. *Information Processing & Management*, v.35, n.6, p.819–837, 1999.

_____. A theory of the task-based information retrieval process: a summary and generalisation of a longitudinal study. *Journal of Documentation*, v.57, n.1, p.44–60, 2001.

_____. Trends and approaches in information behaviour research. *Information Research*, v.13, n.4, 2008. Available at: <<http://informationr.net/ir/13-4/paper361.html>>. (accessed 12 January 2015).

VALLÉS, M. S. *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis, 1999.

WANG, P.; SOERGEL, D. A cognitive model of document use during a research project. Study I. document selection. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, v.49, n.2, p.115–133. 1998.

_____. ; HAWK, W. B.; TENOPIR, C. Users' interaction with World Wide Web resources: an exploratory study using a holistic approach. *Information Processing & Management*, v.36, n.2, p.229–251, 2000.

WILLIAMSON, K. Discovered by chance: The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Library & Information Science Research*, v.20, n.1, p.23–40, 1998.

WILSON, P. *Second-hand knowledge: an inquiry into cognitive authority*. Westport: Greenwood, 1983.

_____. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, v.37, n.1, p.3-15. 1981.

_____. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, v.33, n.4, p.551–572, 1997.

_____. Human information behavior. *Informing science*, v.3, n.2, p.49–56, 2000.

_____. Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. *The New Review of Information Behaviour Research*, v.3, p.71–82, 2002.

_____. Evolution in information behavior modeling: Wilson's model. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHNIE, L. E. F. (Ed.). *Theories of information behavior*. Medford, NJ: Information Today, 2005. p. 31-36.

_____. Activity theory and information seeking. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.42, p.119–161, 2009.

Theoretical frameworks and dimensions applied in the study of the user of information

Last years, the study of information users was one of the area, in the context of Library and Information Science (LIS), where has increased more the theoretical development. Currently, this abundance and richness of theoretical proposals take us to a dispersion and confusion, and forced to take a broad perspective. This perspective must therefore assume the theoretical developments that have taken place so far as to analyze and systematize the new proposals. To do this, first, this chapter presents the theoretical traditions of research on information behavior. It starts from the conception of the two paradigms of social science, interpretive paradigm and objectivist paradigm. Second, it describes the most common theoretical framework through study of citations of research published between 2000-2012 on information behavior. This analysis reflects a theoretical overview dominated by a cognitive constructivist approach, focusing on the individual. Below, we discuss other assumptions that question the role and value of the theoretical models proposed to date, consideration and the role of the user in specialized research, consideration of social context in the investigation and criticism of the methods employed. Finally, we conclude that an environment dominated by a constructivist-cognitive brought greater rigor and a profound reflection on the research object. However, it hasn't been able to address the practical implications of the results of such research. The new theoretical approaches that emphasize the importance of the social, still have yet to show how to form the basis of a more productive dialogue with these users. Progress in research will occur if the discussion focuses on ontological, epistemological and methodological assumptions, and how to integrate the results in the professional practice.